

NOTITIE

Onderwerp : Standaard succesratio

Van : Jeroen de Ruig VNG Realisatie

Aan : Leden Werkgroep Stuurinformatie Digitale Dienstverlening

Datum : 11 april 2019

Standaard succesratio

Inleiding

In dit document wordt de standaard omschreven op basis waarvan meting van het gebruik van e-formulieren wordt uitgevoerd. De meting van het gebruik draagt de naam succesratio. De succesratio is een telling van het aantal keren dat een specifiek E-formulier wordt gestart vergeleken met het aantal keer dat hetzelfde soort E-formulier wordt afgerond. Bijvoorbeeld 100 keer gestart en 50 keer afgerond, in een bepaalde periode, geeft een succesratio van 50%.

Doel van de standaard

Doel van de standaard is een duidelijke omschrijving te geven van de wijze van gegevensuitwisseling tussen de betrokken partijen ten behoeve van het meten van het gebruik van de E-formulieren. Op basis van de standaard weten leveranciers en gemeenten welke wijzigingen zij moeten doorvoeren om de meting op een juiste wijze het gebruik van de E-formulieren te meten. De wijze van gegevensuitwisseling moet eenduidig zijn om diverse redenen:

- De standaard borgt gelijke meting van het gebruik, onafhankelijk van tooling en leverancier;
- Gebruik van de standaard zorgt voor een eenduidig gebruik en configuratie waardoor de diverse componenten betrokken bij het meten van het gebruik op eenduidige wijze gegevens kunnen delen;
- Bij het eventueel wisselen van applicatie voor E-formulieren publicatie-en-beheercomponent blijft de meting werken;
- De standaard maakt gebruik van andere standaarden zoals Uniforme Product Lijst (UPL) en de webrichtlijnen (tegenwoordig Digi-toegankelijk);
- Geeft een duidelijk beschrijving van het eigenaarschap van de gegevens.

Voor wie is de standaard bedoeld

De standaard is bedoeld voor:

- De leveranciers van applicaties voor referentiecomponent E-formulieren publicatie en beheerdocument;
- De gemeenten die toestemming hebben gegevens om het gebruik van de betreffende E-formulieren te meten middels de succesratio. De gemeente is verantwoordelijk voor de juiste inrichting van de webanalyse tool. De webanalyse tool zorgt voor het verzamelen en distribueren van de aantallen starts en afrondingen van de te meten E-formulieren.
- De verwerker van de data naar een monitor of dashboard, zoals VNG Realisatie met waarstaatjegemeente.nl, dit kan dus ook een andere door de gemeente te bepalen partij zijn, zoals NVVB Dashboard, Vensters voor Dienstverlening, Dashboard voor....

De standaard

In de basis zijn de volgende zaken onderdeel van de standaard:

1. Eigenaarschap van de data
2. Meting op basis van url
3. Webstatistieken software.

Eigenaarschap van de data

De gemeente is en blijft eigenaar van de data en is verantwoordelijk voor de gegevensdistributie naar het dashboard. Het is hierdoor voor de gemeente ook mogelijk om het delen van data eenzijdig en direct te stoppen. De gemeente kan de toegang tot de webdata door VNG Realisatie blokkeren middels de webanalyse tool.

Weergave van URL

Voor het weergeven van de start en het eind van het formulier is ervoor gekozen om de getoonde url leidend te maken. De redenen hiervoor zijn:

- **Het is in dienst van de bezoeker**
Het visueel weergeven van de start en het einde van een E-formulier is niet alleen nuttig voor het meten van de succesratio, maar ook voor de bezoeker/gebruiker. Vergelijk de url www.gemeente.nl/verhuizing met www.gemeente.nl/start-verhuizing. In het tweede geval is het voor de bezoeker duidelijk dat hij start met het doorgeven van de verhuizing.
- **Het sluit aan bij toegankelijkheidsrichtlijnen**
Een url mag vanwege de Digitoegankelijkheidseisen niet uit alleen cijfers bestaan en moet voldoende duidelijk zijn voor de gebruiker van een E-formulier. Door de url op te bouwen met het doel van het webformulier en de status (start en eind) worden de urls niet alleen duidelijker, maar voldoen ze ook direct aan Digitoegankelijkheidseisen.
- **Het is transparant**
Niet alleen is het voor alle deelnemers direct duidelijk welke urls worden gemeten, ook voor inwoners en ondernemers is het duidelijk en transparant te laten zien wat er wordt gemeten en waarom.
- **Het is kosten efficiënt**
Elk E-formulier is bereikbaar op een url die gegenereerd wordt door het systeem. Deze url moet dan hoe dan ook vorm worden gegeven. Het is dan ook geen afwijking van de huidige methode waarbij de opbouw van deze url vaak vrij willekeurig wordt gekozen.

Onderdelen URL

We kiezen ervoor om bepaalde elementen in de url te laten terugkomen. Deze elementen zijn:

- Productnaam
- Start of eind van het E-formulier.

Productnaam in URL

Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van de UPL naam in de URL. Hiervan wordt afgeweken als de UPL naam niet gebruikersvriendelijk is of niet aansluit bij de terminologie op de website. Hieronder noteren we de verschillende opties per product:

Overlijdensaangifte

Voor het aangeven van overlijden wordt de UPL naam "overlijdensaangifte" gebruikt.

Verhuizing

De UPL naam voor een verhuizing is "verhuismelding". Deze naam blijkt uit onderzoek onder gemeenten niet gangbaar te zijn. De verwachting is ook dat veel inwoners deze term onduidelijk vinden. Vandaar dat voor verhuizing de naam "verhuizing" wordt gebruikt.

Uittreksel BRP

De UPL naam voor een uittreksel BRP is "brpUittr". Dit is een niet beschrijvende en onduidelijke afkorting, vandaar de naam "uittreksels-brp".

Waar start het formulier?

De exacte start van een formulier kent een grote mate van diversiteit. Het meest vergelijkbare moment is na de inlog op Digid/ eHerkenning of als deze er niet is op de eerste pagina waar gegevens worden ingevuld. Het moment na de DigiD/ eHerkenning inlog is de start van het e-formulier.

Wat moet in de URL worden opgegeven om de start aan te kondigen?

Hiervoor moet in de URL het woord "start" worden opgenomen.

Waar eindigt het formulier?

Als einde nemen we de laatste pagina die wordt getoond in de aanvraag. Dit is een bedankt of verzonden pagina.

Wat moet in de URL worden opgegeven om de afronding aan te kondigen?

Hiervoor moet in de URL het woord "voltooid" worden opgenomen.

Voorbeelden

Samenvattend moet er dus in de URL worden opgenomen om welk product het gaat, en of het de start of afronding betreft. De URL verandert wanneer een gebruiker naar de volgende stap in het formulier gaat. Anders kan het systeem verkeerde aantallen gaan tellen.

Een URL ziet er dus als volgt uit:

Bij de start van een verhuisformulier, de essentiële elementen zijn vetgedrukt en rood:

[www.gemeente.nl/wghfigeystartdgdwgi**verhuismelding**hdqwio](http://www.gemeente.nl/wghfigeystartdgdwgiverhuismeldinghdqwio)

Bij de afronding van een overlijdensaangifte de essentiële elementen zijn vetgedrukt en rood:

[www.gemeente.nl/productis**voltooid-overlijdensaangifte**](http://www.gemeente.nl/productisvoltooid-overlijdensaangifte)

De URL mag naast de verplichte elementen ook andere gegevens bevatten.

Webstatistieken software

Een belangrijk onderdeel van de implementatie van de succesratio is een zo efficiënt mogelijke uitvoering. Om deze reden is ervoor gekozen geen aparte meetmodule op te zetten. Dit zou het project niet alleen veel complexer maken, maar ook meer tijd kosten van zowel gemeenten als leveranciers. De succesratio maakt dan ook gebruik van de reeds gebruikte webstatistieken bij gemeenten.

Deze zijn:

- Google Analytics
- Matomo / Simanalytics / Piwik Pro
- Siteimprove.

Er zijn geen gemeenten die een andere applicatie gebruiken dan bovenstaande.

Voor alle programma's gebruiken we de zogenaamde api-koppeling. In de nacht worden de diverse cijfers die nodig zijn voor de succesratio opgehaald. Dit heeft geen effect op de performance van de diverse systemen. Op dit moment zijn ook geen veiligheid of privacy risico's bekend.

De gemeente is verantwoordelijk voor het op een juiste manier inrichten van de webanalyse tool en kan daarbij ondersteunt worden door VNG Realisatie en eventueel de leverancier.

Beheer en doorontwikkeling van de standaard

Het beheer en de doorontwikkeling van de standaard ligt primair bij VNG Realisatie. De werkgroep Stuurinformatie Digitale Dienstverlening, waarin 30 gemeenten zitting hebben, fungeert als gemeentelijke klankbord voor de doorontwikkeling van de standaard. VNG Realisatie organiseert periodiek een overleg met de leveranciers voor het doorontwikkelen van de standaard en om issues te bespreken bij de implementatie van de standaard.

VNG Realisatie wil de standaard aanbieden aan het [College van Dienstverleningszaken](#) met de normering 'Pas toe of leg uit'.